



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณใน
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้า
ของรูปพรรณในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุก
ท่านและขอเรียนว่าจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการ
ตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ดำเนินการศึกษา นายพนรินทร์ สิริวัฒนาวงศ์

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้า
 ทองรูปพรรณใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
 คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตร
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุก
 ท่านและขอเรียนว่าจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการ
 ตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 21-29 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 30-39 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 40-49 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 50-59 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หม้าย / หย่าร้าง	
5. รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,000 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 40,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 6. นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 7. อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

7. เขตที่พักอาศัย

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เขตอำเภอเมือง | <input type="checkbox"/> 2. เขตอำเภอ..... |
| <input type="checkbox"/> 3. อาศัยอยู่ต่างจังหวัด..... | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ) |

8. ท่านเคยซื้อทองรูปพรรณประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สร้อยคอ | <input type="checkbox"/> 2. สร้อยข้อมือ |
| <input type="checkbox"/> 3. แหวน | <input type="checkbox"/> 4. กำไล |
| <input type="checkbox"/> 5. ต่างหู | <input type="checkbox"/> 6. กรอบพระ |
| <input type="checkbox"/> 7. จี้ประดับ | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

9. ท่านซื้อทองรูปพรรณน้ำหนักเท่าใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 สลึง | <input type="checkbox"/> 2. 2 สลึง |
| <input type="checkbox"/> 3. 1 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 2 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 3 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 4 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 4 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ) | |

10. ท่านมีความถี่ในการใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณบ่อยแค่ไหน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เดือนละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. เดือนละ 2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 2-3 เดือนต่อครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 3-6 เดือนต่อครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. 7 เดือน- 1 ปีต่อครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. 2-3 ปีต่อครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

11. ท่านใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อซื้อทองรูปพรรณ |
| <input type="checkbox"/> 2. เพื่อเปลี่ยนลวดลาย/แบบ/น้ำหนักของทองคำรูปพรรณ |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อขายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่ง |
| <input type="checkbox"/> 4. เพื่อซ่อมแซม ชัดเงา |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อสั่งทำทองคำรูปพรรณ |
| <input type="checkbox"/> 6. เพื่อจำหน่ายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่ง |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

12. ท่านรู้จักร้านทองรูปพรรณที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูนจากแหล่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. ใบปลิว | <input type="checkbox"/> 4. ญาติ/พี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อน | <input type="checkbox"/> 6. ป้ายข้างถนน |
| <input type="checkbox"/> 7. ป้ายหน้าร้าน | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

13. ท่านใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณร้านใดร้านหนึ่งเป็นประจำหรือไม่

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มีร้านประจำ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีร้านประจำ |
|---|--|

14. ท่านมีการเปรียบเทียบราคาของแต่ละร้านค้าทองรูปพรรณก่อนการเลือกใช้หรือไม่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มีการเปรียบเทียบ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการเปรียบเทียบ |
|--|---|

15. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณที่ท่านซื้อ ณ .ปัจจุบัน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็นร้านค้าที่ตั้งอยู่ที่ไปมาสะดวก |
| <input type="checkbox"/> 2. เป็นร้านค้าที่มีบริการที่ดี |
| <input type="checkbox"/> 3. เป็นร้านค้าที่มีเปอร์เซ็นต์ทองสูงและน้ำหนักทองได้มาตรฐาน |
| <input type="checkbox"/> 4. เป็นร้านค้าที่คุ้นเคยและรู้จักเจ้าของร้าน |
| <input type="checkbox"/> 5. เป็นร้านค้าที่มีชื่อเสียงมานาน |
| <input type="checkbox"/> 6. เป็นร้านค้าที่มีการรักษาความปลอดภัยสูง |
| <input type="checkbox"/> 7. เป็นร้านค้าที่มีรูปแบบของทองรูปพรรณให้เลือกหลากหลาย |
| <input type="checkbox"/> 8. เป็นร้านค้าที่มีรูปแบบลวดลายแปลกใหม่ทันสมัยไม่ซ้ำกับร้านอื่น |
| <input type="checkbox"/> 9. เป็นร้านค้าที่มีการคิดป้ายราคาที่แน่นอน |
| <input type="checkbox"/> 10. เป็นร้านค้าที่ราคาต่อรองกันได้ |
| <input type="checkbox"/> 11. เป็นร้านค้าที่มีพนักงานขายเพียงพอในการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 12. เป็นร้านค้าที่ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น |
| <input type="checkbox"/> 13. เป็นร้านค้าซึ่งเห็นจากโฆษณา |
| <input type="checkbox"/> 14. เป็นร้านค้าที่มีรายการ ลด แลก แจก แถม |
| <input type="checkbox"/> 15. เป็นร้านค้าที่น่าอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้กับร้านค้าเช่น เครื่องตรวจวัดเปอร์เซ็นต์ทอง |
| <input type="checkbox"/> 16. เป็นร้านค้าที่สามารถใช้บัตรเครดิตของทางธนาคารได้ |
| <input type="checkbox"/> 17. เป็นร้านค้าที่สามารถใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเงินเชื่อของสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ เช่น บัตรอิตอน |
| <input type="checkbox"/> 18. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้
บริการร้านทองรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการร้านค้าทองรูปพรรณของท่าน มากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
ที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับของการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์(Product)					
1.ร้านค้าทองรูปพรรณมีรูปแบบของทองรูปพรรณที่ทันสมัย					
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีรูปแบบให้เลือกหลากหลาย					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณมีการบริการรับซ่อมแซม ล้าง และ ชัดเงาทองรูปพรรณ					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณมีบริการรับสั่งทำทองรูปพรรณตามสั่งตามความต้องการของลูกค้า					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณมีบริการตรวจสอบเปอร์เซ็นต์และน้ำหนักทองคำรูปพรรณ					
6.ร้านค้าทองรูปพรรณมีสินค้าที่เป็นชื่อตราหือทองรูปพรรณของตนเอง					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณมีชื่อตราหือทองรูปพรรณของร้านที่มีชื่อเสียง					
8.ร้านค้าทองรูปพรรณมีบรรจุภัณฑ์ของทองรูปพรรณที่สวยงาม					
9.ร้านค้าทองรูปพรรณมีลวดลายให้เลือกหลากหลาย					
10.ร้านค้าทองรูปพรรณมีขนาดของทองรูปพรรณให้เลือกหลากหลาย					
11.ร้านค้าทองรูปพรรณมีบริการรับจำนำทองรูปพรรณ					
12.ร้านค้าทองรูปพรรณมีการออกใบรับประกันเปอร์เซ็นต์ทองและน้ำหนักของทองรูปพรรณ					
13.ร้านค้าทองรูปพรรณมีชื่อเสียงของร้านค้าทอง					
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านราคา (Price)					
1. ราคาทองรูปพรรณ ณ ปัจจุบัน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับของการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีการกำหนดราคารับซื้อคืนทองรูปพรรณในราคาที่สูง					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณมีบริการผ่อนชำระการซื้อทองรูปพรรณ					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาที่สามารถต่อรองได้					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาต่ำกว่าหนึ่งหรือค่ารูปแบบตลาดที่ต่ำ					
6.ราคาทองแห่ง ณ ปัจจุบัน					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณมีป้ายแสดงราคาซื้อ-ขายทองรูปพรรณอย่างชัดเจน					
8.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาตามท้องตลาด					
9.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาคอเบียร์รับจำหน่ายที่ต่ำ					
10.ร้านค้าทองรูปพรรณสามารถใช้บัตรเครดิตของทางธนาคารได้					
11.ร้านค้าทองรูปพรรณสามารถใช้บัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ เช่น บัตรอออน					
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place)					
1.ร้านค้าทองรูปพรรณมีสถานที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนไป-มาสะดวก					
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการใช้บริการ					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณมีทางเข้า-ออกสะดวกและมีที่จอดรถ					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณที่มีสาขาหลายแห่ง					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
6.ร้านค้าทองรูปพรรณมีการจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ตามรูปแบบเลือกซื้อได้สะดวก					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพื้นที่จัดแสดงสินค้าเพียงพอ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับของการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)					
1.ร้านค้าของรูปพรรณมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุ					
2. ร้านค้าของรูปพรรณมีส่วนลดอัตราดอกเบี้ยจำนำที่ไถ่ถอนก่อนกำหนด					
3.ร้านค้าของรูปพรรณมีการลดค่ากำหนดของรูปพรรณในบางโอกาส เช่น วันตรุษจีน					
4.ร้านค้าของรูปพรรณมีการจัดชิงโชคหรือแจกของรางวัลสำหรับผู้ที่มาใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ					
5.ร้านค้าของรูปพรรณมีการแจกของที่ระลึกแก่ผู้ที่มาใช้บริการในร้านค้าของรูปพรรณในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
6.ร้านค้าของรูปพรรณมีการบริการตรวจเช็คทองฟรี					
7.ร้านค้าของรูปพรรณไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตชำระสินค้า					
8.ร้านค้าของรูปพรรณมีการจัดทำเอกสารให้แนะนำและปรึกษาโดยให้ความรู้ด้านทองรูปพรรณแก่ลูกค้าและผู้สนใจ					
9.ร้านค้าของรูปพรรณมีบริการติดต่อสอบถามราคาทองรูปพรรณผ่านทางโทรศัพท์					
10.อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)					
1.ร้านค้าของรูปพรรณมีพนักงานขายที่ให้การต้อนรับและให้บริการ โดยอภัยภัยไมตรีที่ดี					
2.ร้านค้าของรูปพรรณมีพนักงานขายเพียงพอ					
3.ร้านค้าของรูปพรรณมีพนักงานที่มีความรู้เรื่องทองรูปพรรณเป็นอย่างดี					
4.ร้านค้าของรูปพรรณมีพนักงานขายที่มีมนุษยสัมพันธ์สุภาพ					
5.ร้านค้าของรูปพรรณมีพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับของการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Guidance and Presentation)					
1.ร้านค้าของรูปพรรณมีบรรยากาศในร้านที่ดีและมีการตกแต่งที่สวยงาม					
2.ร้านค้าของรูปพรรณมีแสงสว่างเพียงพอภายในร้าน					
3.ร้านค้าของรูปพรรณมีการรักษาความปลอดภัยอย่างดี					
4.ร้านค้าของรูปพรรณมีขนาดใหญ่ พื้นที่ในร้านกว้างขวาง					
5.ร้านค้าของรูปพรรณมีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของสถานที่ตั้งอยู่ขนาดใหญ่สังเกตเห็นได้ง่าย					
6.ร้านค้าของรูปพรรณมีการใช้สีแดงเป็นหลักในการตกแต่งร้าน					
7.ร้านค้าของรูปพรรณมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องชั่งน้ำหนักทอง					
8.อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1.ร้านค้าของรูปพรรณทำทองรูปพรรณตรงตามการสั่งของลูกค้า					
2.ร้านค้าของรูปพรรณมีการส่งมอบสินค้าที่สั่งทำ ตรงเวลา					
3.ร้านค้าของรูปพรรณมีบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพดี					
4.ร้านค้าของรูปพรรณคิดราคาทองรูปพรรณได้ถูกต้อง					
5.ร้านค้าของรูปพรรณคิคน้ำหนักทองรูปพรรณได้ถูกต้อง					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมืองจังหวัด ลำพูนของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์(Product)					
1.ร้านค้าทองรูปพรรณมีรูปแบบของทองรูปพรรณที่ไม่ทันสมัย					
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีรูปแบบให้เลือกน้อย					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการบริการรับซ่อมแซม ถ้างและ ขัดเงาทองรูปพรรณ					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีบริการรับสั่งทำทองรูปพรรณตามสั่งตามความต้องการของลูกค้า					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีบริการตรวจสอบเปอร์เซ็นต์ และน้ำหนักทองคำรูปพรรณ					
6.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีสินค้าที่เป็นชื่อตราหือทองรูปพรรณของตนเอง					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณมีตราหือทองรูปพรรณไม่เป็นที่รู้จัก					
8.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีบรรจุภัณฑ์/ไม่สวยงามสำหรับทองรูปพรรณ					
9.ร้านค้าทองรูปพรรณมีตลาดยให้เลือกน้อย					
10.ร้านค้าทองรูปพรรณมีขนาดของทองรูปพรรณให้เลือกน้อย					
11.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีบริการรับจํานำทองรูปพรรณ					
12.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการออกใบรับประกันเปอร์เซ็นต์ทองและน้ำหนักของทองรูปพรรณ					
13.ชื่อเสียงร้านค้าทองรูปพรรณไม่เป็นที่รู้จัก					
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านราคา (Price)					
1.ราคาทองรูปพรรณ ณ ปัจจุบัน					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีการกำหนดราคารับซื้อคืนทองรูปพรรณในราคาที่ต่ำ					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีบริการผ่อนชำระการซื้อทองรูปพรรณ					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาที่ไม่สามารถต่อรองได้					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาต่ำกำหนดหนึ่งหรือค่ารูปแบบลวดลายที่สูง					
6.ราคาทองแท่ง ณ ปัจจุบัน					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีป้ายแสดงราคาซื้อ-ขายทองรูปพรรณ					
8.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่ได้ขายนามราคาทองคลาด					
9.ร้านค้าทองรูปพรรณมีราคาดอกเบี้ยรับจำนำที่สูง					
10.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่สามารถใช้บัตรเครดิตของทางธนาคารได้					
11.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่สามารถใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเงินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ เช่น บัตรอิตอน					
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place)					
1.ร้านค้าทองรูปพรรณมีสถานที่ตั้งอยู่ไกลชุมชนเดินทางไม่สะดวก					
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีเวลาเปิด-ปิดของร้านไม่สะดวกต่อการใช้บริการ					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณมีทางเข้า-ออกไม่สะดวก					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณที่มีสาขาน้อย					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีที่จอดรถสะดวก/มีน้อย					
6.ร้านค้าทองรูปพรรณมีการจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่ทำให้เลือกชื้อยาก					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพื้นที่จัดแสดงสินค้าน้อย/คับแคบ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)					
1.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการโฆษณา/มีน้อย					
2.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ยจำนำที่ได้ก่อนก่อนกำหนด					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการลดค่ากำหนดทองรูปพรรณในบางโอกาส เช่น วันตรุษจีน					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการจัดชิงโชคสำหรับผู้ที่มาใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการแจกของที่ระลึกแก่ผู้ที่มาใช้บริการในร้านค้าทองรูปพรรณในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
6.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการบริการตรวจเช็คทองฟรี					
7.ร้านค้าทองรูปพรรณคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตชำระสินค้า					
8.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีการจัดทำเอกสารให้แนะนำและปรึกษาความรู้ด้านทองรูปพรรณแก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง					
9.ร้านค้าทองรูปพรรณไม่มีบริการติดต่อสอบถามราคาทองรูปพรรณผ่านทางโทรศัพท์					
10.อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)					
1.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพนักงานขายที่ให้การต้อนรับและให้บริการไม่ดี					
2.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพนักงานขายน้อย					
3.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพนักงานที่ไม่มีความรู้เรื่องทองรูปพรรณ/มีน้อย					
4.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพนักงานขายที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5.ร้านค้าทองรูปพรรณมีพนักงานให้บริการไม่เสมอภาค					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Guidance and Presentation)					
1. ร้านค้าของรูปพรรณมีบรรยากาศในร้านที่ไม่ดี					
2. ร้านค้าของรูปพรรณมีแสงสว่างน้อยภายในร้าน					
3. ร้านค้าของรูปพรรณไม่มีการรักษาความปลอดภัย อย่างดี					
4. ร้านค้าของรูปพรรณมีขนาดเล็ก พื้นที่ในร้านคับแคบ					
5. ร้านค้าของรูปพรรณมีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของ สถานที่ตั้งอยู่สังเกตได้ยาก					
6. ร้านค้าของรูปพรรณไม่มีการใช้สีแดงเป็นหลักใน การตกแต่งร้าน					
7. ร้านค้าของรูปพรรณไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ ให้บริการ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนักทอง					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ร้านค้าของรูปพรรณทำทองรูปพรรณไม่ตรงตามสั่ง ของลูกค้าที่ต้องการ					
2. ร้านค้าของรูปพรรณมีการส่งมอบสินค้าที่สั่งทำ ไม่ ตรงเวลา					
3. ร้านค้าของรูปพรรณมีบริการที่ล่าช้า					
4. ร้านค้าของรูปพรรณคิดราคาทองรูปพรรณผิด					
5. ร้านค้าของรูปพรรณคิดน้ำหนักทองรูปพรรณผิด					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายชื่อร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ลำดับ	ชื่อร้าน	ที่อยู่
1	ห้างทองเขาวราช	123 หมู่ 1 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
2	ห้างทองแจ่มฟ้า	350/5-6 หมู่ 1 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
3	ห้างทองกรุงเทพ	3 หมู่ 1 ถ.วังขวา ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
4	ห้างทองแม่เที่ยง	93 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
5	ห้างทองจินเฮง	156 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
6	ห้างทองอุดมศรี	182/1 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
7	ห้างทองอุดมศรี สาขา นิคมอุตฯ	178/2 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
8	ห้างทองนริศรา	104/10 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
9	ห้างทองธนวัฒน์	66/7 หมู่ 7 ต.ริมปิง อ.เมือง จ.ลำพูน
10	ห้างทองกรุงเทพเขาวราช	211/4 หมู่ 7 ต.ริมปิง อ.เมือง จ.ลำพูน
11	ห้างหุ้นส่วนสามัญแม่ชีวเฮียง	103 หมู่ 1 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
12	ห้างมั่งกรทองเขาวราช	1/38-39 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
13	ห้างหุ้นส่วนสามัญห้างทองเขาวราช	1/83-84 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
14	ห้างทองเขาวราช	530/35-37 หมู่ 1 ต.รอบเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
15	ห้างทองศิริชัย (คณะบุคคล)	113-115 หมู่ 1 ถ.อินทขยศ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ลำพูน
16	ห้างทองรุ่งสุวรรณ	107/13 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
17	ห้างทองหงส์มั่งกร	104/3 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
18	ห้างทองสมบูรณ์	104/3หมู่ 4 ถ.สันป่าฝ้าย ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
19	ห้างทองม้วนเฮง	274 ม. 6 ถ.ท่าจักร-บ้านทา ต.บ้านแป้น อ.เมือง จ.ลำพูน
20	ช่างยศทำทอง	301/14 ม.18 ต.ป่าสัก อ.เมือง จ.ลำพูน
21	ห้างหุ้นส่วนห้างทองเขาวราชนิคม	147/11หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
22	ห้างทองรุ่งสุวรรณ	104/2หมู่ 4 ถ.สันป่าฝ้าย ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
23	ห้างหุ้นส่วนสามัญเขาวราช ศรีบุญอิน	43/1 หมู่ 3 ต.เหมืองง่า อ.เมือง จ.ลำพูน
24	ห้างหุ้นส่วนสามัญห้างทองเขาวราช กรุงเทพ (คณะบุคคล)	204/27-28 หมู่ 1 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน

ที่มา: สำนักงานทะเบียนการค้า จังหวัดลำพูน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายณพรินทร์ สิริวัฒนวงศ์	
วัน เดือน ปี เกิด	24 กันยายน 2520	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาวุฒิ ปวช. โรงเรียนอัสสัมชัญ พาณิชยการ พ.ศ.2539 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2545	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2544 – 2545	Account Executive T-Dot Corp. Ltd.
	พ.ศ. 2546 – 2547	Event Sales staff At Hutchison CAT Wireless Multimedia, Ltd
	พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	หัวหน้าศูนย์ประสานงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯประจำ จังหวัดเชียงใหม่